

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Evaluasi	6
2.2 Pengertian <i>Website</i>	6
2.3 Metode <i>WebQual</i>	7
2.3.1 Perkembangan <i>WebQual</i>	9
2.3.2 Dimensi <i>WebQual</i>	11
2.4 Populasi dan Sampel	11
2.4.1 Teknik <i>Sampling</i>	12
2.4.2 Menentukan Ukuran Sampel	15
2.5 Kuesioner	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6	Teknik Pengukuran	17
2.7	Uji Validitas	17
2.8	Uji Reabilitas.....	19
2.9	Asumsi Klasik	19
2.9.1	Uji Normalitas	19
2.9.2	Uji Multikolinieritas	20
2.9.3	Uji Heteroskedastisitas	20
2.9.4	Uji Autokorelasi	20
2.10	Uji Regresi Linear Berganda.....	21
2.11	SPSS 20.0.....	21
2.12	Hipotesis.....	22
2.12.1	Fungsi Hipotesis.....	22
2.12.2	Jenis-Jenis Hipotesis.....	23
2.12.3	Kriteria Hipotesis yang Baik	25
2.12.4	Landasan Perumusan Hipotesis.....	25
2.13	Profil Perusahaan.....	27
2.14	Tampilan <i>Website</i> Pekanbaru Store	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Proses Alur Penelitian	31
3.2	Tahap Pendahuluan	32
3.3	Tahap Perencanaan.....	32
3.4	Tahap Pengumpulan Data	33
3.5	Tahap Pengolahan Data.....	38
3.6	Tahap Analisis dan Pembahasan	39
3.7	Tahap Dokumentasi.....	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Tampilan <i>Website</i> Pekanbaru Store	41
4.2	Analisis Permasalahan Saat Ini.....	42
4.3	Analisis Indikator <i>WebQual 4.0</i>	45
4.4	Demografi Subjek.....	47
4.4.1.	Deskripsi Subjek berdasarkan Jenis Kelamin.....	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4.2. Deskripsi Subjek berdasarkan Usia.....	48
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.5.1 Uji Validitas.....	49
4.5.2 Uji Reliabilitas	51
4.6 Analisa Deskripsi Variabel.....	53
4.6.1 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Kegunaan (X1)	53
4.6.2 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi (X2).....	55
4.6.3 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Interaksi Layanan (X3).....	56
4.6.4 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	58
4.7 Deskriptif Pengolahan Angket.....	58
4.8 Uji Asumsi Klasik	64
4.8.1 Uji Normalitas	64
4.8.2 Uji Multikolinearitas.....	66
4.8.3 Uji Heteroskedastisitas	67
4.8.4 Uji Autokorelasi.....	68
4.9 Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.9.1 Uji Koefisien Determinasi	69
4.9.2 Uji T.....	70
4.9.3 Uji F.....	73
4.10 Pembahasan	74
4.10.1 Hasil Uji Validitas	74
4.10.2 Hasil Uji Reliabilitas	74
4.10.3 Hasil Uji Normalitas	74
4.10.4 Hasil Uji Multikolinieritas	74
4.10.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.10.6 Hasil Uji Autokorelasi	75
4.10.7 Hasil Uji T	75



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.10.8 Hasil Uji F.....	76
4.11 Pengaruh Kualitas <i>Website</i> terhadap Kepuasan Pengguna	76
4.11.1 Pengaruh Variabel Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna	76
4.11.2 Pengaruh Variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	77
4.11.3 Pengaruh Variabel Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	77
4.11.4 Pengaruh Variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	78
4.11.5 Uji Variabel yang Paling Dominan.....	78
4.12 Rekomendasi.....	79

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model <i>WeQual 4.0</i>	8
2.2 Tampilan Menu Utama <i>Website</i> Pekanbaru Store	28
2.3 Tampilan Menu pada <i>Website</i> Pekanbaru Store	28
2.4 Tampilan Menu Otomotif	29
2.5 Tampilan Menu <i>Lifestyle</i>	29
2.6 Tampilan Menu Rumah dan Elektronik	30
2.7 Tampilan Menu Jasa	30
3.1 Metodologi Penelitian	31
3.2 Hipotesis Penelitian	39
4.1 Tampilan Menu Resi.....	43
4.2 Tampilan Resi Shopee	43
4.3 Tampilan Menu yang Tidak Berisi Informasi	44
4.4 Tampilan Menu yang Tidak Berisi Informasi	44
4.5 Tampilan Kolom Komentar yang Tidak Berfungsi	45
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.8 Histogram Hasil Uji Normalitas	65
4.9 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	65
4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Permasalahan pada Website Pekanbaru Store	2
2.1 Indikator <i>WebQual 4.0</i>	8
3.1 Variabel dan Pernyataan Kuesioner.....	36
4.1 Analisis Indikator Variabel <i>WebQual 4.0</i>	45
4.2 Statistik Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.4 Hasil Uji Validitas <i>Usability</i>	49
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi.....	50
4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi Layanan	50
4.7 Hasil Uji Reabilitas.....	52
4.8 Penjelasan Responden terhadap Variabel Kualitas Kegunaan (X1)..	53
4.9 Penjelasan Responden terhadap Variabel Kualitas Informasi (X2) ..	55
4.10 Penjelasan Responden terhadap Variabel Interaksi Layanan (X3)....	56
4.11 Hasil Data Angket Berdasarkan Variabel.....	58
4.12 Uji <i>One Sample Kolmogrov Smirnov Test</i>	65
4.13 Uji Multikolenieritas	66
4.14 Analisa Regresi Linier Berganda	68
4.15 Hasil Uji T.....	70
4.16 Hasil Uji F.....	73
4.17 Rekomendasi.....	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A.Lampiran Wawancara	A-1
B. Bukti Observasi.	B-1
C. Kuesioner Penelitian.....	C-1
D. Validitas dan Reliabilitas	D-1
E. Uji Asumsi Klasik.	E-1